



DEMANDE DE CLASSEMENT

EN CATEGORIE II

Nom de l'Office de tourisme concerné :

OFFICE DE TOURISME CŒUR DE PETITE CAMARGUE

Collectivité sollicitant le classement de son office de tourisme :

COMMUNAUTE DE COMMUNES DE PETITE CAMARGUE

Date de la délibération de l'EPCI sollicitant le classement de l'office de tourisme :

27 septembre 2023

Dossier déclaré complet par la préfecture en date du :



Table des matières

| | |
|---|----|
| Tableau récapitulatif - Critères de classement Catégorie 2 | 3 |
| I - L'Office de Tourisme est accessible et accueillant | 6 |
| Critère n°1 - Positionnement..... | 6 |
| Critère n°2 - Aménagement de l'accueil, de l'information..... | 9 |
| Critère n°3 - WiFi | 11 |
| II - Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention | 12 |
| Critère n°4 - Périodes et horaires d'ouverture..... | 12 |
| III - L'information est accessible à la clientèle étrangère | 13 |
| Critère n°6 - Personnel d'accueil | 13 |
| IV - L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour..... | 14 |
| Critère n°8 - Information Touristique..... | 14 |
| V - Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés | 15 |
| Critère n°9 - Cartes touristiques | 15 |
| Critère n°10 - Site internet | 16 |
| VI - L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès | 16 |
| Critère n°12 - Modalités d'écoute client | 16 |
| Critère n°14 - Réseaux Sociaux..... | 17 |
| VII - L'office de tourisme dispose des moyens humains pour assurer sa mission | 18 |
| Critère n°15 - Responsable et moyens humains | 18 |
| VIII - L'office de tourisme assure un recueil statistique | 18 |
| Critère n°17 - Fréquentation touristique | 18 |
| IX - L'office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale..... | 20 |
| Critère n°19 - Engagements, méthode d'élaboration et de validation de la stratégie touristique..... | 20 |
| ANNEXES..... | 21 |

Tableau récapitulatif - Critères de classement Catégorie Z

| Les engagements de l'Office de Tourisme | Pages et Annexes |
|---|--|
| I - L'office de tourisme est accessible et accueillant | |
| 1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique. | Pages 7 à 10 Annexes : n°1 et 2 |
| 2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir. | Pages 10 et 11 Annexes : n° 3, 4, 5 et 6 |
| 3. L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'office de tourisme. | Page 12 |
| II - Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention | |
| 4. L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal au moins 180 jours par an, pour une durée minimale de 3 heures par jour et de 1080 heures par an. Les heures d'ouverture des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas. | Pages 13 et 14 |
| III - L'information est accessible à la clientèle étrangère | |
| 6. Il existe un service permanent d'accueil en français et en anglais, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal. La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge. | Page 14 Annexes : n°7, 8 et 9 |

IV - L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour

8. L'office du tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour, sur l'offre touristique locale relative :

- à l'offre d'hébergement ;
- aux sites touristiques ;
- aux évènements et animations ;
- aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types ;
- à tout autre service utile aux touristes.

L'office de tourisme dispose d'un système de gestion informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser cette information sur l'offre touristique locale.

Toutes ces informations sont disponibles sur le site internet de l'office de tourisme. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.

Page 15

Annexes :
n°10, 11 et 12**V - Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés**

9. L'office de tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.

Page 16

10. Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français et en anglais ; la traduction est réalisée par des personnes qualifiées.

Page 17

Annexes n°13 et 14

VI - L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès

12. L'office de tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.

Pages 17 et 18

Annexes :
n°15, 16 et 17

14. L'office de tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés.

Page 18

Annexes :
n°18 et 19

| | |
|--|--|
| VII - L'office de tourisme dispose des moyens humains pour assurer sa mission | |
| 15. L'office de tourisme emploie un responsable justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation de niveau 5 ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire, et des collaborateurs permanents représentant au moins 3 équivalents temps plein travaillé. | Page 19 Annexes : n° 7, 20 et 21 |
| VIII - L'office de tourisme assure un recueil statistique | |
| 17. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention. | Pages 19 et 20 Annexe n°22 |
| IX - L'office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale | |
| 19. L'office de tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'office de tourisme dans les domaines suivants : - politique d'accueil ; - commercialisation ; - animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet ; - promotion de la destination et communication grand public ; - actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable ; - amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques. Cette stratégie touristique est validée par la collectivité. | Page 21 Annexes : n°23, 24 et 25 |

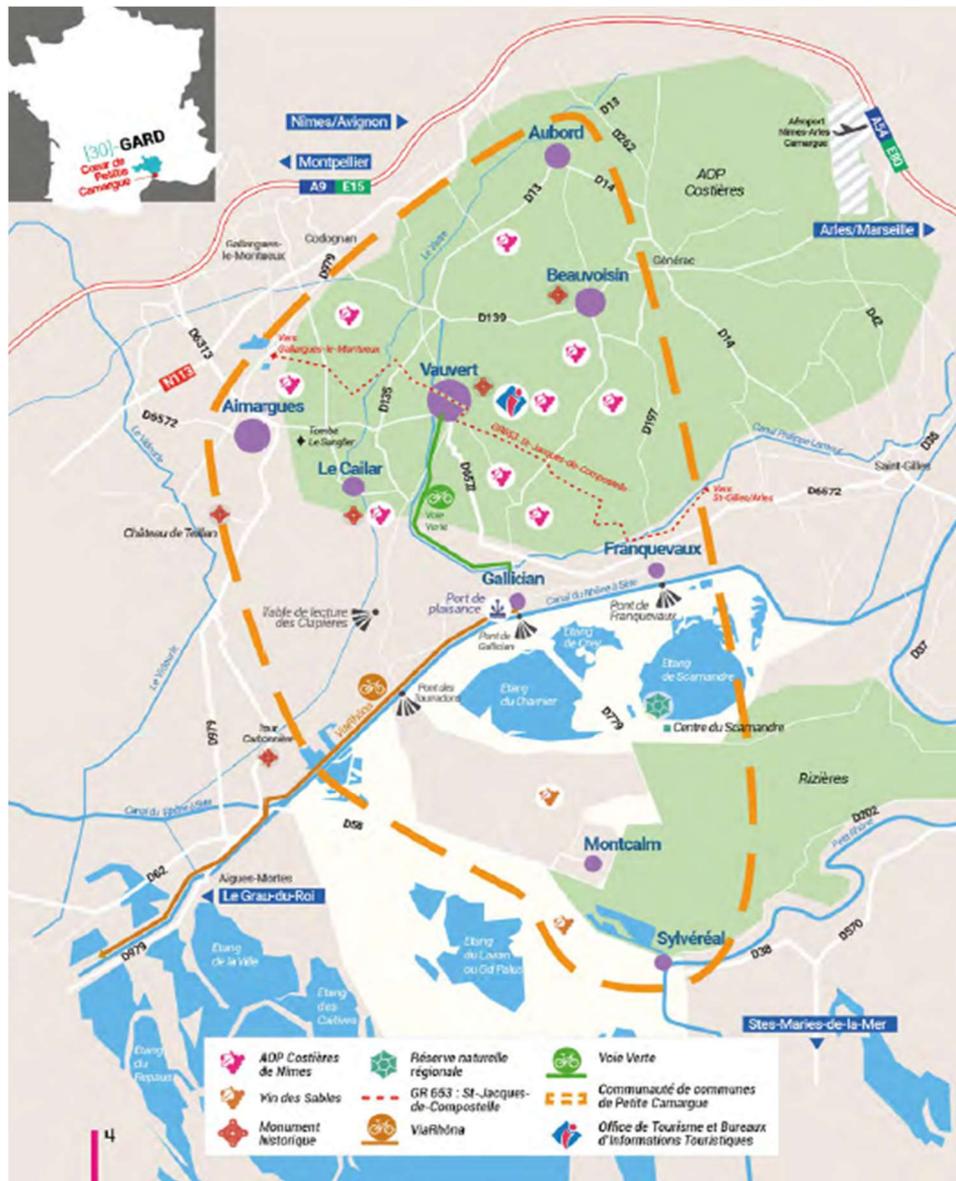
I - L'Office de Tourisme est accessible et accueillant

Critère n°1 - Positionnement

L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se trouve sur la commune de Vauvert (30600), au centre de son périmètre de compétence constitué par les communes de : Aimargues, Aubord, Beauvoisin et son hameau de Franquevaux, Le Cailar, Vauvert et de ses trois hameaux Gallician, Montcalm et Sylvéreal.

Il se situe place Ernest Renan à Vauvert, à l'entrée du centre-ville, à proximité de la mairie, de la Communauté des communes de Petite Camargue, des commerces et à moins de 5 mètres des axes principaux.

L'Office de Tourisme est également à proximité de la voie verte « Vauvert – Gallician ».



1. Les accès

Coordonnées GPS du bureau d'accueil : Latitude 43.690955 / Longitude 4.273172

Les accès « Comment venir » sont diffusés sur notre site internet et sur nos brochures touristiques et hébergements.

En voiture :

Autoroute A9 « La Languedocienne » :

Montpellier (direction Nîmes) / Gallargues-Le-Montueux (25 min)

Orange / Nîmes / Gallargues-Le-Montueux (47min)

Par l'autoroute A54 :

Arles / Nîmes puis A9 Nîmes / Gallargues-Le-Montueux (36 min)

Depuis Marseille : A7 – E80 – A54 – A9 (sortie Gallargues-Le-Montueux) (1h32)

Depuis Lyon : A7 puis A9 (sortie Gallargues-Le-Montueux) (2h40)

Depuis Toulouse : A61 puis A9 (sortie Gallargues-Le-Montueux) (2h37)

Sortie n°26 – Gallargues-le-Montueux : suivre la direction : Aimargues, puis Le Cailar et Vauvert (RD6572), avenue Maurice Privat et place Ernest Renan (10 min)

En bus : à bord des transports régionaux LIO

Arrêt le plus proche de l'Office de Tourisme : Arrêt L'Afficion – 3 minutes à pied de l'Office

Ligne 132 : Nîmes / Aubord / Aimargues / Aigues-Mortes / Le Grau du Roi / La Grande Motte

Ligne 133 : Nîmes / Aubord / Vauvert / Le Cailar

Ligne 134 : Nîmes / Aubord / Beauvoisin / Vauvert

En train :

Gare la plus proche : Vauvert (10 min à pied) :

A bord du TER Occitanie (ter et bus)

Ligne Nîmes - Le Grau du Roi : arrêts en gares de Beauvoisin / Vauvert / Le Cailar / Aimargues.

A bord du TGV Méditerranée, Gare SNCF Nîmes

Trajets Paris - Nîmes au départ de la Gare de Lyon (3h00) et départ de l'aéroport Roissy Charles de Gaulle (3h30).

Lignes Bruxelles - Nîmes (5h25).

En avion :

Aéroport Nîmes Grande Provence Méditerranée

Nîmes – Alès – Camargue – Cévennes.

Liaisons quotidiennes avec la Grande Bretagne : aéroports de Londres-Luton et Stansted, la Belgique, le Maroc et l'Irlande.

Aéroport international Montpellier Méditerranée

2. Parking

Un parking gratuit est situé rue Renan à proximité du bureau d'accueil. Il possède 4 places dont une spécialement prévue aux personnes à mobilité réduite. Situé en zone bleue, la durée de stationnement est limitée à 1h30.



3. Signalétique directionnelle



L'Office de tourisme bénéficie d'une signalétique routière sur les axes départementaux principaux d'accès à la ville.

Cf : Annexe n°1 - Signalétique routière départementale



Cette signalétique routière est complétée par une micro signalétique piétonne urbaine dont 14 jalons, sur les 24 installés, indiquent la direction de l'Office de Tourisme aux visiteurs.

Cf : Annexe n°2 – Signalétique urbaine communale

4. Enseigne

L'Office de Tourisme est identifiable et doté de 3 enseignes « Office de Tourisme » : l'enseigne principale placée au-dessus de la porte d'entrée sur la façade et de 2 autres positionnées d'un côté et de l'autre de l'axe principal de l'avenue Maurice Privat.



5. Accessibilité tout public

L'Office de Tourisme est directement accessible à tout public. Il dispose d'une entrée directe, soit par l'avenue Maurice Privat, côté jardin, soit par la rampe d'accès rue Renan.

Il est situé dans un bâtiment de plain-pied, attenant à un espace vert aménagé avec des bancs, poubelles, racks à vélo et vitrines extérieures.

Cf :

Annexe n°3 – Attestation d'accessibilité de l'Office de Tourisme

Annexe n°4 - Aménagement extérieur accessibilité

Critère n°2 - Aménagement de l'accueil, de l'information



La disposition de l'espace intérieur a été conçue pour optimiser les conditions d'accueil de mobilité et d'information des visiteurs.

La banque d'accueil se situe face à l'entrée, le visiteur est accueilli dès son arrivé par un conseiller en séjour.

La documentation à disposition est rangée par thématique sur des présentoirs.

Un accès Wi-Fi permettant l'accès au site internet est mis à disposition. Une table et une chaise sont disponibles afin de consulter la documentation numérique ou papier. Cela permet de faire patienter ou de renseigner la clientèle lorsque d'autres visiteurs sont déjà en train d'être renseignés par le conseiller en séjour.





Cf :

Annexe n°5 – FI 00 - Plan de l'Office

Annexe n°6 – FI 19 – Organisation des présentoirs de documentation

Critère n°3 - WiFi

L'Office de Tourisme propose un accès wifi gratuit de 9h00 à 18h00. Il s'agit d'un wifi territorial qui garantit un accès sécurisé avec un portail d'accueil touristique sur lequel se trouvent des informations sur le territoire. Les visiteurs peuvent se connecter directement avec leur matériel informatique, dans un coin aménagé de l'accueil avec un petit bureau et une chaise ou à l'extérieur sur les bancs publics.

L'accès au wifi gratuit est diffusé via le site internet de l'Office de Tourisme FR, onglet « Pratique / Accès wifi » ainsi que celui en UK, onglet « Pratical Information / Wifi access ».

L'information est également affichée dans la vitrine extérieure devant l'Office, un sticker est collé sur la banque d'accueil et une affichette est apposée sur le mur face au bureau du coin aménagé.



[> Accès wifi](#)

Partager

L'Office de Tourisme vous offre un accès wifi dans ses locaux pendant ses heures d'ouverture ou à l'extérieur espace jardin, du lundi au vendredi de 9h à 18h et le samedi et dimanche de 9h à 13h. Il s'agit d'un wifi territorial qui vous garantit un accès sécurisé avec un portail d'accueil touristique sur lequel vous trouverez des informations sur le territoire. Certains de nos partenaires vous proposent également le wifi dans leurs établissements.



II - Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention

Critère n°4 - Périodes et horaires d'ouverture

L'accueil de l'Office de tourisme est adapté au rythme de la saisonnalité touristique. En 2023, il est ouvert **305 jours** représentant un total de **1 904 h 30** d'ouverture au public.

Périodes et horaires d'ouverture pour l'année 2023 :

| Période 2023 | Horaires | Jours et heures d'ouverture annuels |
|--|---|--|
| Avril – mai – juin - septembre - octobre | Lundi et samedi de 9h à 12h30 Mardi à vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h | 40 jours x 3h30 = 140h00 86 jours x 7h30 = 645h00 |
| Juillet et août | Lundi et samedi de 9h à 13h Mardi à vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h (dont le 14 juillet et 15 août) | 18 jours x 4h00 = 72h00 35 jours x 7h30 = 262h30 |
| Janvier – février – mars – novembre - décembre | Lundi et samedi de 9h à 12h30 Mardi à vendredi de 9h à 12h30 et 13h30 à 17h30 | 40 jours x 3h30 = 140h00 86 jours x 7h30 = 645h00 |

Les périodes et horaires d'ouverture sont communiquées sur toutes les brochures touristiques en FR, UK et NL, sur la vitrine extérieure de l'Office en FR et UK, sur le site internet FR, onglet « Pratique / Votre Office de Tourisme » sur le site internet UK, onglet « Pratical information / Your tourist Office » et également sur les réseaux sociaux « Google » et « Facebook ».



Affichage des horaires dans la vitrine extérieure



Affichage des horaires sur le site internet et au verso des brochures de l'Office de Tourisme



III - L'information est accessible à la clientèle étrangère

Critère n°6 - Personnel d'accueil

Il existe un service permanent d'accueil en français et en anglais, assuré par trois conseillères en séjour permanentes, à plein temps. Les prénoms, la fonction ainsi que les drapeaux correspondant aux langues parlées sont identifiés sur les badges portés par les agents.

Une « FI 01 – Ouverture et Fermeture » est mise en place pour le personnel d'accueil rappelant l'obligation de porter son badge ainsi que les bonnes pratiques lors de la prise de poste et de la fermeture de l'accueil.

Pour tout recrutement du personnel d'accueil, la maîtrise de la langue anglaise est exigée, une deuxième langue parlée est souhaitée mais non obligatoire.



Les badges de l'équipe d'accueil avec leur prénom et les langues parlées

*Cf. Annexes :
n°07 – Organigramme
n°08 – Fiches de poste et CV personnel d'accueil
n°09 – FI 01 – Ouverture et Fermeture*

IV - L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour

Critère n°8 - Information Touristique

L'office de tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible sur l'offre touristique du territoire.

L'offre touristique : L'office de tourisme met à jour chaque année les informations des partenaires sur le Guide Touristique et le Guide des Hébergements en français, anglais et néerlandais, ainsi que sur le site internet en français et anglais, et la base de données départementale, via l'envoi du guide du partenaire et des formulaires de renseignements. Ces informations peuvent être mises à jour en cours d'année en cas de nouveau partenaire sur la base de données départementale partagée et le site internet de l'Office de tourisme.

En parallèle, afin de proposer à la demande une information la plus exhaustive possible au visiteur, usager et touriste, un recensement de l'offre du territoire est réalisé. Cette offre est à disposition en format papier à l'accueil sur demande et également en téléchargement sur le site internet.

Evènements et animation : Le recueil et la gestion sont réalisés une fois par mois et au fur et à mesure que les organisateurs nous annoncent leurs événements ou animations. Ces informations viennent alimenter la base de données de l'Office et du Département et sont valorisées sur notre site internet FR/UK, et sur l'agenda en PDF ou papier édité de façon automatisée depuis notre site. Toutes ces informations alimentent également le site internet du département.

Guide des services : Ce guide est en français et anglais, en format papier pour diffusion à l'accueil ou en format PDF téléchargeable sur le site internet. Il regroupe tous les services utiles aux touristes ainsi que les transports. Il est mis à jour une fois par an et en cours d'année en cas d'une modification ou d'un nouveau service.

Numéros d'urgences et météo : Les numéros d'urgences sont affichés dans la vitrine à l'extérieur de l'Office ainsi que sur le guide des services, en téléchargement sur le site internet.

La météo est mise à jour chaque semaine et modifiée au besoin en cas de changement météorologique. Elle est affichée dans la vitrine extérieure et diffusée sur la page d'accueil du site chaque jour.

L'information de dernière minute : L'information de dernière minute est annoncée sur le site internet par l'intermédiaire d'une fenêtre pop-up, sur la page Facebook et via l'affichage extérieur.

Lien du site internet pour retrouver toute l'offre touristique : <https://coeurdepeticamargue.fr/>

Pour les évènements ou animation, recherche par date sur la page d'accueil du site internet ou par thématique dans l'onglet « sortir ».

Lien pour le téléchargement de toutes nos brochures sur le site internet, onglet « pratique / documentation » : <https://coeurdepeticamargue.fr/documentation>

Cf : Annexes

n°10 – FI 05- Gestion de la documentation et des stocks

n°11 – FI 18 – Gestion de l'information de dernière minute

n°12 – Documents utiles « diffusion de l'information » (Captures d'écran site / réseau / brochures...)

V - Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés

Critère n°9 - Cartes touristiques



L'Office de tourisme propose une carte touristique du territoire dans les brochures « Guide Touristique » et « Guide des Hébergements » édités en français, anglais et néerlandais, en format papier et en PDF en téléchargement sur le site internet.

En complément, nous proposons également la carte du Gard – Le Sud éditée en français et anglais, en format papier ainsi qu'en PDF téléchargeable sur notre site internet afin de promouvoir l'intégralité des richesses touristiques du département.

LE GARD EN CHIFFRES

LE GARD RIME AVEC CAMPING-CAR !

LES SOLUTIONS « MOBILITÉ DOUCE » DANS LE GARD

LE GARD EN CHIFFRES

LE GARD RIME AVEC CAMPING-CAR !

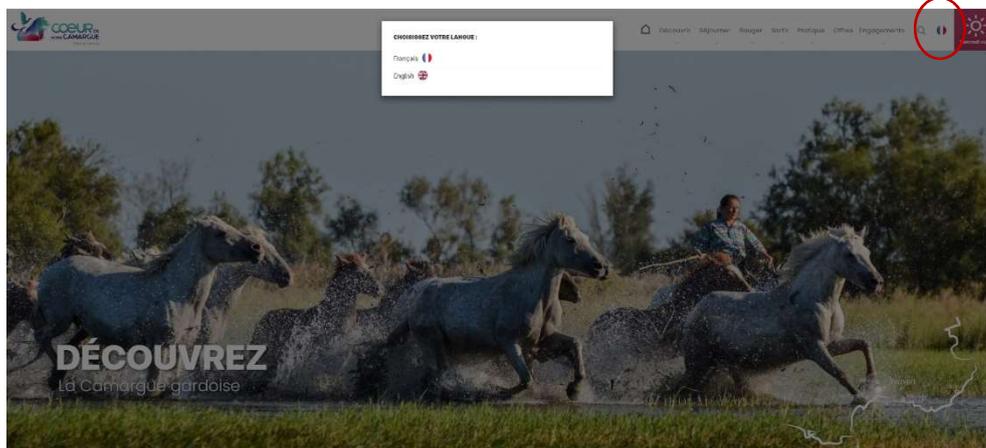
LES SOLUTIONS « MOBILITÉ DOUCE » DANS LE GARD

Critère n°10 - Site internet

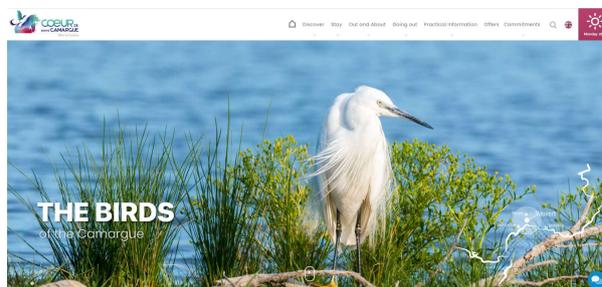
L'Office de Tourisme dispose d'un site internet bilingue Français/Anglais :
<https://coeurdepeticamargue.fr/>

<https://coeurdepeticamargue.fr/en>

Depuis le site en français, la version anglaise est accessible en cliquant sur l'icône représentant un drapeau situé en haut à droite de la page d'accueil et en sélectionnant la langue choisie dans la fenêtre qui s'affiche.



Notre site internet est responsive et consultable sur tous les supports : navigateurs internet, smartphone ou tablette. La traduction du site en anglais est faite par un professionnel, les mises à jour sont faites par un traducteur automatique intégré au site et contrôlé par le personnel qualifié de l'Office. Un référencement permanent est effectué en lien avec l'étude stratégique mise en place à la création du site et de la ligne éditoriale.



Cf. Annexes :

n°13 – Plan du site internet

n°14 – FI 14 Site internet

VI - L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès

Critère n°12 - Modalités d'écoute client

L'office de tourisme est engagé depuis des années dans une démarche qualité basée sur des exigences de la marque Qualité Tourisme, impulsée à l'époque par la FDOTSI du Gard, fédérant ainsi les Offices de Tourisme du Département dans une démarche collective sans pour autant aller jusqu'à la Marque Qualité.

Cette démarche a permis de mettre en place plusieurs outils pour évaluer la satisfaction client :

- Questionnaires de satisfaction en version française et anglaise. Ils sont proposés par le personnel d'accueil aux visiteurs toute l'année et disponibles via un QR Code renvoyant sur un questionnaire en ligne. Ce QR code est également présent sur les brochures touristiques ou d'hébergements ou sur <https://marques-tourisme.entreprises.gouv.fr/qt273189>
- Fiches « Réclamation client » en version française et anglaise : Une seule fiche qui regroupe les réclamations, les suggestions, les remarques ou les incidents, est à disposition des clients à l'accueil, à remplir par le visiteur ou par la conseillère en séjour en cas de refus du client de faire un écrit. L'office de tourisme gère également les réclamations reçues par courrier postale ou électronique.

Un bilan annuel de l'ensemble de ces indicateurs est présenté au Groupe Qualité une fois par an et un plan d'actions correctives est élaboré. Le changement de direction en 2022 et la dissolution de la structure EPIC au 31/12/2022 au profit d'un Service Public Administratif intégré dans les services de la Communauté de communes de Petite Camargue au 1^{er} janvier 2023, a nécessité de revoir toute l'organisation de la démarche qualité. Une nouvelle conseillère séjour reprend le suivi de la démarche et commencera sa formation en septembre 2023. Le bilan 2022 sera donc présenté au nouveau groupe de suivi à l'automne 2023.

En attendant, toute réclamation client réceptionnée nécessitant une action corrective est traitée dès le conseil d'exploitation suivant. Cela permettra lors du bilan annuel, de présenter le retour de l'ensemble des indicateurs mais aussi d'avoir un suivi des actions correctives mises en place.

Cf. Annexes :

n°15 – Bilan qualité annuel 2021

n°16 – FI 07 – Réclamations clients

n°17 – Modèles satisfaction des visiteurs

Critère n°14 - Réseaux Sociaux

L'office de tourisme est présent sur 3 réseaux sociaux définis par la stratégie de la ligne éditoriale :

- Facebook : Média social principal pour joindre le grand public. Permet d'attirer de nouveaux clients, de fidéliser et d'informer notre clientèle, et nous offre une vitrine pour promouvoir la destination. Il assure l'optimisation du référencement naturel du site internet de l'Office de Tourisme et permet d'en augmenter la fréquentation.
- Instagram : Permet d'illustrer en image la destination, d'animer et dynamiser une communauté de partage de toute une imagerie représentant la destination. Il permet de compléter les cibles clientèle en touchant une cible plus jeune que Facebook.
- LinkedIn : Réseau dédié aux relations B2B, il permet de valoriser les actions structurantes, les partenariats, les actions à destination des professionnels menées par l'Office de Tourisme,

L'ensemble des questions et avis postés sont suivis et font l'objet d'une réponse systématique pendant les périodes d'ouverture de l'accueil.

Cf Annexes :

n°18 – Ligne éditoriale

n°19 – FI 15 – Réseaux Sociaux

VII - L'office de tourisme dispose des moyens humains pour assurer sa mission

Critère n°15 - Responsable et moyens humains

La structure compte 4,5 ETP à l'année. Une directrice à mi-temps, une adjointe de direction à plein-temps, 2 conseillères en séjour à plein-temps et 1 conseillère en séjour/Chargée de mission à plein temps.

Le personnel est qualifié et formé, permettant le maintien et l'évolution de chacune dans leurs missions.

La directrice de l'Office de Tourisme est titulaire d'un diplôme de niveau 6 (maîtrise) et possède une expérience de 15 ans dans le développement territorial et touristique.

Elle est secondée par une adjointe de direction avec une expérience professionnelle au sein de l'Office de Tourisme de plus de 31 ans.

Cf Annexes :

n°7 – Organigramme

n°20 – CV et diplôme Direction

n°21 – Fiche de poste Adjointe de direction

VIII - L'office de tourisme assure un recueil statistique

Critère n°17 - Fréquentation touristique

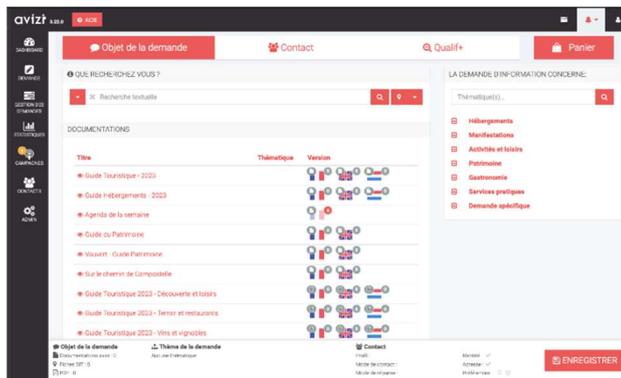
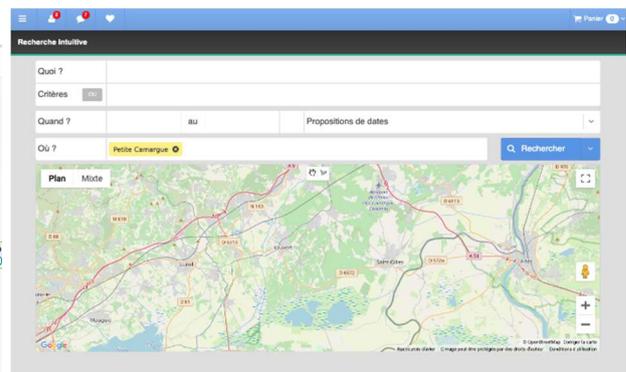
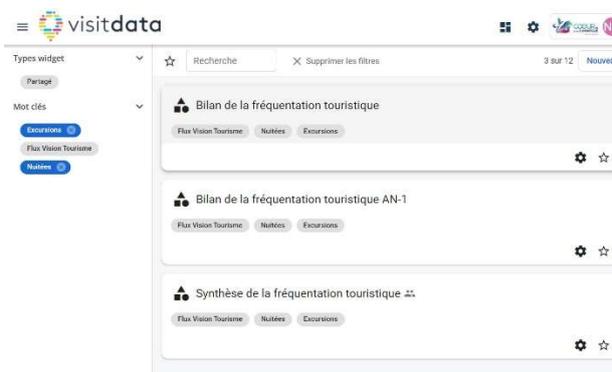
Au niveau de la fréquentation de l'office de tourisme, plusieurs données sont récoltées et analysées :

- La fréquentation de l'accueil physique,
- La fréquentation de l'accueil hors-les-murs,
- La fréquentation de l'accueil téléphonique et du chat du site internet,
- Les demandes de documentation,
- La fréquentation du site internet,
- La fréquentation des Réseaux Sociaux : Facebook, Instagram et Google,
- Les disponibilités des hébergements « chambres et meublés » en pleine saison.

Au niveau de la fréquentation du territoire, l'office de tourisme dispose de plusieurs outils d'analyses :

- Le suivi de la taxe de séjour pour tous les hébergements du territoire,
- Flux vision - étude de la fréquentation des visiteurs et des nuitées sur le territoire,
- L'outil national Pil'OT : Indicateurs socio-économiques (indicateurs clés sur sa structure) et Indicateurs de Touristicité (évaluation du potentiel touristique sur son territoire),
- Données des observatoires départemental et régional,

Les données sont synthétisées et analysées à la fin de chaque mois. Elles font également l'objet d'une synthèse annuelle produite sous la forme d'un rapport d'activités, téléchargeable sur le site internet de l'Office de tourisme « Espace Pro ».



Cf : Annexe n°22 - Rapport d'activités 2022

IX - L'office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale

Critère n°19 - Engagements, méthode d'élaboration et de validation de la stratégie touristique

L'Office de tourisme est un office intercommunal et fait partie, depuis le 1^{er} janvier 2023, des services de la Communauté de communes de Petite Camargue.

Intégré au sein du service Développement touristique et du Pôle Aménagement et Développement Territorial, il participe pleinement et de façon cohérente et complémentaire à l'aménagement et le développement du territoire.

Il assure ses missions dans le respect des critères applicables aux offices de tourisme classés, définis plus précisément par le code du tourisme, et dans le respect des principes du développement durable.

Sous statut de service public administratif, l'Office de tourisme est administré par un conseil d'exploitation et son Président ainsi qu'un Directeur, sous l'autorité du Président de la Communauté de communes de Petite Camargue et du Conseil de Communauté.

Le Président de la Communauté de communes de Petite Camargue est le représentant légal de l'Office de tourisme Cœur de Petite Camargue.

Le Conseil d'exploitation de l'Office de tourisme est composé de deux collèges : le collège des élus communautaires et le collège des socioprofessionnels du territoire.

Le Conseil d'exploitation se réunit au moins tous les 3 mois sur convocation de son Président. Il délibère sur les catégories d'affaires pour lesquelles le Conseil de Communauté ne s'est pas réservé le pouvoir de décision ou pour lesquels ce pouvoir n'est pas attribué à une autre autorité par la réglementation en vigueur ou les statuts. Il présente au Président de la Communauté de communes toutes propositions utiles.

C'est ainsi que les propositions de stratégies et plans d'actions sont présentées en conseil d'exploitation avant toute soumission au Conseil de communauté.

La stratégie touristique intercommunale a été mise à jour en 2022 grâce à l'élaboration du Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information.

Cf : Annexes

n°23 – Statuts Office de Tourisme Cœur de Petite Camargue

n°24 – Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI)

n°25 – Plan d'action 2023

Envoyé en préfecture le 29/09/2023

Reçu en préfecture le 29/09/2023

Publié le 29/09/2023

ID : 030-243000593-20230927-DL2023_09_109-DE



ANNEXES
